

CV194 - GOOGLE DRIVE - CLAUSOLE VESSATORIE

AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO CONSULTAZIONE IN MATERIA DI CLAUSOLE VESSATORIE

Art. 37 bis del Codice del Consumo

(Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni)

CV/194 GOOGLE DRIVE - CLAUSOLE VESSATORIE

Informata l'Autorità, si dispone la seguente consultazione ai sensi dell'art. 23, comma 6 del "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie", adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015.

I. IL PROCEDIMENTO

1. In data 20 agosto 2020 è stato avviato il procedimento CV/194 Google Drive – Clausole vessatorie, nei confronti di **GOOGLE LLC** e **GOOGLE IRELAND LIMITED**, entrambe in qualità di Professionista. Il procedimento ha ad oggetto alcune delle clausole inserite nei Termini di servizio (di seguito, anche TS) di Google, nella versione, in lingua italiana, attualmente vigente, pubblicata sul sito web del Professionista, che l'utente deve accettare per usufruire di Google Drive.

II. SETTORE ECONOMICO INTERESSATO DALL'ISTRUTTORIA

2. Servizi in ambiente cloud computing, di memorizzazione, sincronizzazione e condivisione online di files.

III. CLAUSOLE OGGETTO DI VALUTAZIONE

3. Costituiscono oggetto del procedimento le seguenti clausole, limitatamente ai rapporti contrattuali tra la società e i consumatori:

A. "Responsabilità".....Per tutti gli utenti. Oltre ai diritti e alle responsabilità descritte in questa sezione (In caso di problemi o controversie), Google non sarà responsabile per alcuna perdita, a meno che quest'ultima non sia stata causata da una violazione dei presenti termini e dei termini aggiuntivi specifici dei servizi".

B. "Sospensione o interruzione dell'accesso ai servizi Google. Sospensione o interruzione dell'accesso ai servizi Google. Google si riserva il diritto di sospendere o interrompere l'accesso dell'utente ai servizi o di eliminare il suo Account Google nel caso si verifichi una delle seguenti situazioni:

- L'utente viola in modo sostanziale o ripetuto i presenti termini, i termini aggiuntivi specifici dei servizi o le norme.
- Siamo tenuti ad agire in questo modo per rispettare un requisito legale o un'ingiunzione del tribunale.
- Riteniamo, in maniera ragionevole, che la condotta dell'utente comporti danni o responsabilità per un altro utente, una terza parte o Google, ad esempio per via di attività di pirateria informatica o phishing, comportamenti molesti, inclusione di spam, atteggiamenti fuorvianti o sottrazione di contenuti di altri siti che non appartengono all'utente".

Il preavviso è regolato come segue: "Prima di prendere provvedimenti [quali la sospensione o l'interruzione] ... diamo all'utente un preavviso, quando è ragionevolmente possibile, per spiegare il motivo del nostro provvedimento e dare all'utente la possibilità di risolvere il problema, a meno che avessimo ragionevole motivo di ritenere che tale azione:

- Comporterebbe danni o responsabilità per un utente, una terza parte o Google.
- Violerebbe la legge o un'ingiunzione delle forze dell'ordine.
- Compromettere un'indagine.

- Comprometterebbe il funzionamento, l'integrità o la sicurezza dei nostri servizi”.

C. Modifiche ai Termini. “Qualora dovessimo modificare sostanzialmente i presenti termini o i termini aggiuntivi specifici dei servizi provvederemo a notificare l'utente con largo anticipo, offrendogli l'opportunità di rivedere le modifiche, eccetto (1) nel caso del lancio di nuovi servizi o funzionalità, oppure (2) in situazioni urgenti quali evitare il protrarsi di un illecito o soddisfare requisiti legali. Se l'utente non accetta le modifiche apportate ai Termini, è tenuto a rimuovere i suoi contenuti.”.

IV. PROFILI OGGETTO DI VALUTAZIONE

4. Le clausole descritte, in sé, in collegamento tra loro e/o nel contesto dell'intero testo dei Termini di servizio, appaiono vessatorie ai sensi degli **articoli 33, commi 1 e 2 lettere b), d), m), del Codice del Consumo** in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

V. SOGGETTI LEGITTIMATI A PARTECIPARE ALLA CONSULTAZIONE

5. Ai sensi dell'articolo 23, comma 6, del “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*”, possono partecipare alla consultazione le associazioni di categoria rappresentative dei professionisti a livello nazionale e le camere di commercio o loro unioni che risultino interessate dalle clausole oggetto del procedimento, in ragione della specifica esperienza maturata nel settore. Possono, altresì, partecipare alla consultazione le associazioni dei consumatori, rappresentative a livello nazionale, riconosciute e iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del Consumo.

VI. MODALITA' E TERMINI PER PARTECIPARE ALLA CONSULTAZIONE

6. Entro il **termine perentorio di 30 giorni** dalla pubblicazione del presente comunicato i soggetti interessati possono prendere parte alla consultazione per iscritto, inviando i propri contributi attraverso la casella di posta elettronica CV194@agcm.it, dedicata alla consultazione in oggetto, indicando la loro qualificazione e l'interesse a partecipare alla consultazione.

7. I commenti ricevuti non saranno oggetto di pubblicazione, ma verranno acquisiti e potranno essere utilizzati in relazione al caso *CV/194 Google - Clausole vessatorie*.

8. I soggetti che inviano i commenti, ove ritengano sussistere elementi di riservatezza, sono tenuti a fornire contestualmente una versione non confidenziale dei contributi resi.

9. In proposito, si richiede di inviare informazioni, dati di esperienza, osservazioni o commenti sulle clausole oggetto di consultazione utili ai fini della valutazione delle stesse ai sensi degli artt. 33, ss. del Codice del Consumo.